



**MEMAHAMI HAMBATAN-HAMBATAN KOMUNIKASI
ANGGOTA BARU PADA MILIS SEHAT**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro Semarang

Penyusun

Nama : Annisa Zetta Afiatni

NIM : 14030111140137

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2016

ABSTRAK

JUDUL : Memahami Hambatan-hambatan Komunikasi Anggota Baru pada Milis Sehat

NAMA : Annisa Zetta Afiatni

NIM : 14030111140137

Saat ini diskusi kesehatan dilakukan secara online. Milis Sehat salah satu forum yang menyediakan tempat untuk masyarakat dapat berkonsultasi langsung dengan dokter tanpa melalui tatap muka. Adanya cara baru dalam berdiskusi atau berkonsultasi mengenai kesehatan dari tatap muka menjadi online ternyata menimbulkan berbagai hambatan komunikasi diantara anggotanya. Hal ini kemudian membuat peneliti tertarik untuk membahas faktor-faktor penghambatan pengguna baru Milis Sehat saat mereka tidak mampu mencapai pemahaman bersama (*mutual understanding*) dan mendeskripsikan upaya mereka dalam mencapai pemahaman bersama. Teori yang digunakan adalah Teori Akomodasi Komunikasi (Howard Giles) menggunakan paradigma interpretif dengan pendekatan fenomenologi dari Moustakas.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat enam hambatan yang dirasakan oleh anggota baru. Hambatan psikologis berupa adanya rasa kurang puas dengan jawaban atau hasil diskusi di milis karena hanya berupa pemberian link yang berisi artikel, adanya rasa tidak nyaman ketika berkomunikasi karena dokter di milis menurut mereka *galak*, dan adanya rasa cemas karena takut pertanyaannya tidak mendapat tanggapan oleh siapapun. Hambatan semantik yang mereka alami akibat pemakaian singkatan/ istilah kesehatan yang masih asing dan kurang familiar bagi mereka. Untuk mengerti hal tersebut, mereka mencari singkatan/ istilah tersebut di mesin pencari Google, bertanya ke anggota senior hingga dokter yang ada di milis. Perbedaan kerangka berpikir dan budaya juga menghambat mereka dalam memaknai apa yang mereka baca pada tulisan di milis. Hambatan status karena adanya jarak sosial dan hambatan teknis yang disebabkan alat yang kurang mendukung dirasakan juga oleh beberapa informan. Untuk mencapai *mutual understanding*, hambatan komunikasi harus teratasi terlebih dahulu seperti hambatan psikologis, status, budaya, dan kerangka berpikir dengan cara saling memahami adanya perbedaan individu; hambatan semantik bisa diatasi dengan mencari sendiri atau bertanya mengenai bahasa/ kosakata apa yang tidak mengerti, setelah mereka mengerti, mereka bisa melakukan konvergensi (penyamaan) guna agar terlihat sama dengan anggota lainnya. Hambatan teknis bisa diatasi dengan cara menggunakan alat yang mendukung.

Secara akademis, Teori Akomodasi Komunikasi (Howard Giles) memaparkan seseorang melakukan konvergensi karena menginginkan persetujuan. Sedangkan, dari hasil temuan seseorang melakukan konvergensi agar lebih praktis dan efektif. Secara praktis, hasil temuan penelitian ini dapat diterapkan bagi individu yang mempunyai situasi yang hampir sama seperti pada penelitian ini. Secara sosial, manfaat yang bisa diambil oleh masyarakat sebaiknya saat berada dalam situasi seperti ini melakukan konvergensi agar terlihat sama dengan orang yang baru dikenal.

Keywords: hambatan komunikasi, mutual understanding, mail list (milis)

ABSTRACT

TITLE : Understanding Communication Barriers of New Members on
Milis Sehat
NAME : Annisa Zetta Afiatni
NIM : 14030111140137

Nowadays, people can take health discussion in cyberspace, Milis Sehat is one that provides a forum for the public. You can consult directly with doctors without going through face-to-face. The existence of a new way of discussion or consultation about the health from became online that creates barriers in each members. Therefore, researcher interested to discuss what are the barriers that prevent members on Milis Sehat and how they achieve a common understanding when communicating effort. The purpose of this study is to describe the factors inhibiting new members on Milis Sehat when they are not able to reach a mutual understanding and to describe their efforts in reaching a mutual understanding. The theory that used is Accommodation Communication Theory (Howard Giles). This study uses an interpretive paradigm with a phenomenological approach of Moustakas.

The results from this study is there are six barriers perceived by new members. The most dominant barriers is a psychological barrier in the form of their feeling less satisfied with the answers or the results of discussions on the mailing list because the answer just a link that contains articles; their discomfort when communicating because doctors in mailing lists according to their fierce; and their anxiety for fear the question is not got a response by anyone. Semantic barriers they experienced as a result of the use of the abbreviation / term health unfamiliar and less familiar to them. To understand this, they look for abbreviations / that term in the search engine Google, asking senior members or doctors in the mailing list. Frame of mind and cultural differences are also preventing them interpret what they read the writing on the mailing list. Barriers for their status within the social and technical barriers caused less supportive tool shared by several informants. In order to achieve mutual understanding, communication barriers have to be overcome first like a psychological barrier, status, culture, and mindset through mutual understanding their individual differences; semantic barriers can be overcome by finding yourself or ask about the language / vocabulary of what you do not understand, once they understand, they can converge (equalization) in order to make it look the same as the other members. Technical barriers can be overcome by using tools that support.

Academically, Accommodation Communication Theory (Howard Giles) describes someone convergence for wanting approval. Meanwhile, someone from the findings converge to make it more practical and effective. In practical terms, the findings of this study can be applied to individuals who have a similar situation as in this study. Socially, the benefits that can be taken by the public should be when you are in this situation in order to look the same convergence with new people.

Key word : communication barriers, mutual understanding, mailing list (milis)

Saat ini telah terjadi perubahan cara berkomunikasi dari bentuk komunikasi tatap muka menjadi komunikasi yang termediasi oleh teknologi. Situs jejaring online ini merupakan produk dari perkembangan teknologi yang kian pesat. Seperti melakukan diskusi, seseorang tidak lagi harus bertemu secara fisik dengan kelompoknya tetapi mereka bisa melakukan diskusi di sebuah situs jejaring online seperti *Facebook*.

Berkat adanya perkembangan teknologi juga, sistem informasi dibidang kesehatan semakin berkembang dan makin banyak penggunaanya. Hal ini tercermin dari menjamurnya situs soal kesehatan hingga aplikasi kesehatan mobile (<http://lifestyle.kontan.co.id/news/konsultasi-kesehatan-makin-mudah-berkat-teknologi> diakses 1 Maret 2016) . Salah satu forum yang bergerak dalam upaya menyejahterakan kesehatan masyarakat Indonesia seperti Milis Sehat misalkan. Milis Sehat merupakan suatu forum online yang membahas mengenai kesehatan khususnya kesehatan anak yang berbentuk *mailing list* (milis).

Milis Sehat merupakan salah satu *mailing list* yang cukup populer di Indonesia. Milis Sehat sudah berdiri sejak tahun 2003 diiringi dengan penambahan anggota milis yang meningkat dimana sampai saat ini sudah mencapai 17.039 anggota pada Oktober 2015. Tak lepas dari tujuan utamanya, mengedukasi para orangtua mengenai kesehatan anak agar mampu sejajar dengan para tenaga medis, membentuk pola pikir kritis dan rasional, dan sebagai tempat berbagi pengalaman antar orangtua.

Adanya perubahan cara berkomunikasi dari tatap muka secara langsung dengan komunikasi yang termediasi dengan teknologi ternyata menimbulkan hambatan-hambatan yang dirasakan oleh anggota dari Milis Sehat. Dalam sebuah komunikasi seringkali muncul *noise* atau hambatan saat pesan itu akan diterima maupun dimaknai oleh penerima pesan. Hambatan ini bisa berasal dari mana saja, hambatan teknis dari alat komunikasi yang mengalami gangguan, hambatan semantik yang berasal dari bahasa yang membingungkan, ataupun hambatan yang terjadi karena perbedaan kerangka berpikir dan budaya setiap orang. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan faktor-faktor penghambat pengguna baru *Milis Sehat* saat mereka tidak dapat mencapai pemahaman bersama (*mutual understanding*) dan mendeskripsikan upaya mereka dalam mencapai pemahaman bersama.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangsih pemikiran serta pengembangan penelitian bidang komunikasi mengenai upaya pemahaman bersama (*mutual understanding*) yang dibahas dengan teori akomodasi komunikasi dalam konteks komunikasi dari perspektif individu anggota baru *Milis Sehat*. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengalaman komunikasi yang dilakukan para anggota *Milis Sehat* sebagai pelaku komunikasi dalam berinteraksi dengan anggota lain untuk mencapai pemahaman bersama. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pedoman atau acuan bagi para anggota baru yang akan melakukan interaksi agar mereka bisa mencapai suatu pemahaman bersama (*mutual understanding*).

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif, teori Akomodasi Komunikasi dari tradisi sosiopsikologis. Teori akomodasi komunikasi merupakan salah satu teori tentang perilaku komunikasi. Teori ini dirumuskan oleh Howard Giles dan para koleganya, teori akomodasi komunikasi menjelaskan bagaimana dan kenapa kita menyesuaikan perilaku komunikasi kita terhadap tindakan orang lain. Terdapat dua konsep penting dari teori Akomodasi Komunikasi, konvergensi (*convergence*) dan divergensi (*divergence*). Giles, Nikolas, dan Coupland (dalam West dan Turner, 2008:222) mendefinisikan konvergensi (*convergence*) sebagai “strategi di mana individu beradaptasi terhadap perilaku komunikatif satu sama lain”. Kecenderungan orang untuk mulai memperlihatkan perbedaan-perbedaan mereka saat berkomunikasi dengan alih ingin menonjolkan perbedaan verbal diantara komunikator disebut divergensi (*divergence*) atau pemisahan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi transendental atau psikologis dari Moustakas yang berfokus pada deskripsi tentang pengalaman dari para partisipan tersebut. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menggunakan metode analisis fenomenologi dengan paradigma interpretif. Subjek penelitian adalah pengguna yang baru bergabung di *Milis Sehat* sekitar 1-2 tahun lamanya. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan teknik analisis data fenomenologi Moustakas.

Dari hasil temuan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hambatan psikologis berasal dari diri individu itu sendiri. Hambatan psikologis banyak dikeluarkan oleh anggota baru di *Milis Sehat*. Adanya rasa cemas saat

ingin bertanya di milis, perasaan kurang puas terhadap jawaban-jawaban dokter atau anggota lain, perasaan tidak nyaman jika berdiskusi di Milis, stereotip yang muncul, dan adanya kepentingan-kepentingan individu dalam memilih informasi menjadi kesulitan bagi mereka yang berinteraksi di *Milis Sehat* sebagai anggota baru. Hambatan psikologis membuat mereka tidak suka berdiskusi di milis.

2. Selama menjadi anggota baru para informan memang mengalami kesulitan untuk mengerti singkatan/ istilah tentang kesehatan yang ada di milis. Singkatan/ istilah tersebut kurang familiar dan masih asing sehingga ketika menemukan kata tersebut mereka menggunakan mesin pencari *Google* untuk mencari artinya, bertanya kepada anggota senior di *Milis Sehat*, dan juga bertanya kepada dokter. Mereka cenderung tidak bertanya langsung ke dalam grup *Milis Sehat* karena malu untuk terlihat sebagai orang yang belum mengerti tentang kata-kata itu.
3. Para anggota baru *Milis Sehat* menggunakan istilah/ singkatan medis apabila mereka merasa sudah paham dan mengerti makna dari istilah tersebut. Hal ini mereka lakukan agar lebih praktis dan efektif saat berkomunikasi di milis. Namun, tidak semua orang ingin menggunakan singkatan/ istilah tersebut. Salah satu anggota baru justru ingin memakai kata-kata yang umum agar setiap orang lebih mudah mengerti khususnya untuk anggota baru yang lainnya. Dari segi pemakaian istilah atau singkatan yang dilakukan oleh informan, beberapa informan cenderung menggunakan istilah atau singkatan tersebut ketika mereka telah mengetahui artinya, tetapi sebagian informan walaupun sudah

mengerti mengenai istilah atau singkatan tersebut namun tidak ingin menggunakannya saat mereka berinteraksi. Saat berkomunikasi di milis beberapa informan memang melakukan peniruan (konvergensi) kata-kata/singkatan medis tetapi informan lain justru sebaliknya. Konvergensi dilakukan oleh informan 1 dan 3, mereka lebih suka menggunakan singkatan tersebut untuk memudahkannya dalam berkomunikasi. Berbeda dengan informan 2 yang memilih untuk menggunakan bahasa umum daripada bahasa/ singkatan medis.

4. Perbedaan kerangka berpikir dan budaya antara *Milis Sehat* dengan anggota baru cukup banyak. *Milis Sehat* memang tidak menganjurkan obat-obatan herbal karena tidak ada dalam EBM sementara obat-obatan herbal sangat dekat dengan budaya Indonesia. Dengan setiap orang mampu memahami adanya perbedaan individu yang bisa dilihat dari latar belakang, psikologis, ekonomi, budaya, dan pendidikan maka perbedaan kerangka berpikir dan budaya dapat teratasi. Bukan hanya manusia yang mempunyai budaya yang berbeda, sebuah komunitas seperti *Milis Sehat* juga mempunyai budayanya sendiri.
5. Hambatan status seperti panggilan dokter maupun SPs membuat adanya jarak sosial diantara pengguna milis. Walaupun begitu anggota baru tetap menganggapnya sebagai bentuk saling menghormati setiap orang yang ada di milis dengan panggilan tersebut.
6. Hambatan teknis hanya sedikit dirasakan informan, hal ini dikarenakan alat komunikasi yang ia gunakan tidak mendukung tetapi apabila dilihat dari

layanan penyedia milis seperti *Yahoo Groups* sama sekali tidak mengganggu para informan.

Dari segi akademis, Teori Akomodasi Komunikasi (Howard Giles, dalam Littlejohn, 2012:222) digunakan untuk mengetahui kemampuan seseorang dalam menyesuaikan, memodifikasi, mengatur perilaku seseorang dalam responnya terhadap orang lain saat berinteraksi. Teori ini juga memaparkan seseorang melakukan konvergensi karena menginginkan persetujuan. Sedangkan, dari hasil temuan seseorang melakukan konvergensi agar lebih praktis dan efektif. Dalam segi praktis, penelitian ini dapat memberikan penjelasan mengenai pengalaman komunikasi individu pada saat menjadi anggota baru di *Milis Sehat*, dan dapat memberikan gambaran apa saja yang mereka lakukan dalam mengatasi hambatan yang muncul serta kemampuan mengatasi hambatan dan mencapai *mutual understanding* dengan cara akomodasi. Cara yang dilakukan bisa menjadi rujukan bagi individu yang mempunyai situasi yang hampir mirip dengan penelitian ini. Menurut gambaran-gambaran pengalaman individu, anggota baru yang masih dalam tahap pengenalan cenderung menggunakan konvergensi yang untuk menyamakan tata bahasa dan kosakata yang dipakai saat berdiskusi. Berdasarkan hasil temuan, manfaat yang bisa diambil untuk masyarakat, pada saat melakukan komunikasi dalam tahap ini sebaiknya melakukan konvergensi agar terlihat sama di depan orang-orang yang baru dikenal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anwar, Khaidir. 1984. *Fungsi dan Peranan Bahasa Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ardianto, Elvinaro dan Lukiati Komala Erdinaya. 2014. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Baxter, Lessie A. dan Earl Babbie. 2004. *The Basics of Communication Research*. Belmont: Thomson Wadsworth
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Cresswell, John. 2015. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Danesi, Marcel. 2010. *Pesan, Makna, dan Tanda*. Yogyakarta: Jalasutra
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Irwanto. 2002. *Psikologi Umum: Psychology Human*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Keenan, Thomas dan Wendy Hui Kyong Chun. 2006. *New Media, Old Media, A History and Theory Reader*
- Littlejohn, Stephen W., dan Karen A. Foss. 2012. *Teori Komunikasi*. Bandung: Salemba Humanika
- Maryono, Y. dan B. Patmi Istiana. 2008. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Quadra
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosda Karya
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi: Komunikator, Pesan, Percakapan, dan Hubungan (Interpersonal)*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi: Individu hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mulyana, Deddy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosda Karya
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Nasrullah, Rulli. 2014. *Teori dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Jakarta: Kencana
- Pujileksono, Sugeng. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Intrans Publishing
- Purbo, Onno W. 2003. *Filosofi Naif: Kehidupan Dunia Cyber*. Jakarta: Republika
- Sobur, Alex. 2003. *Semiotika Komunikasi*. Bandung: Rosda Karya
- 2006. *Semiotika Komunikasi*. Bandung: Rosda Karya
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: MedPress
- Vivian, John. 2008. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Kencana

- West, Richard & Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Wibowo, Indiwana Seto Wahyu. 2013. *Semiotika Komunikasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Wursanto, I. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. CV. Yogyakarta: Andi Offset

Jurnal

- Efendi, Masitah. 2013. "Pemanfaatan Sistem Pengobatan Tradisional (BATTRA) di Puskesmas". Program Sarjana. Universitas Airlangga. Surabaya
journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Masitah-jurnal diakses 12 Februari 2016
- Gani, Jessica. 2014. "Pengaruh Hambatan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya". Program Sarjana. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/1761> diakses 11 Februari 2016.
- Hastuti, Beta Woro, dkk. 2015. "Hubungan Pengalaman Menyusui dan Tingkat Pendidikan Ibu dengan Pemberian ASI Eksklusif di Kelurahan Barukan, Kecamatan Manisrenggo, Kabupaten Klaten". Program Sarjana. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
journal.uii.ac.id/index.php/JK-KI/article/.../3050. diakses 12 Februari 2016.
- Kristina, Susi Ari, dkk. 2008. "Perilaku Pengobatan Sendiri yang Rasional pada Masyarakat Kecamatan Depok

dan Cangkringan Kabupaten Sleman". Program Sarjana. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
mfi.farmasi.ugm.ac.id/files/new/s/5._bu_susi.pdf diakses 11 Februari 2016.

Artikel Internet

- Anonim. "Schramm Model of Communication"
<http://www.managementstudyguide.com/schramm-model-of-communication.htm> diakses pada Jumat, 19 Februari 2016 pukul 02.30 WIB
- Mendatu, Achmanto. "Mendefinisikan Prasangka."
<http://smartpsikologi.blogspot.co.id/2007/08/mendefinisikan-prasangka.html> diakses pada Jumat, 19 Februari 2016 pukul 01.38 WIB
- Nababan, Christine Novita. "Konsultasi Kesehatan Makin Mudah Berkat Teknologi."
<http://lifestyle.kontan.co.id/news/konsultasi-kesehatan-makin-mudah-berkat-teknologi> diakses pada Selasa, 1 Maret 2016 pukul 01.14 WIB
- Tahir, M. Hatta. "News, Gangguan dan Rintangan Komunikasi."
<https://www.jagita.com/news/pengertian/gangguan-dan-rintangan-komunikasi> diakses pada Senin, 22 Februari 2016 pukul 01.29 WIB
- Anonim. "Imunisasi Sebelum Kehamilan."
<http://www.tabloid-nakita.com/read/1259/imunisasi-sebelum-kehamilan> diakses pada Selasa, 20 Oktober 2015 pukul 23.04 WIB